

一表了解美洽的优势

美洽和传统的客服软件功能对比表



传统的客服软件

系统

快捷开通	30 秒快速注册，可完全自助开通使用	需要麻烦的商务流程，通常还需要等待一段时间的部署和实施
开放性	不需要下载任何软件，使用主流浏览器打开美洽，登录账户即可使用	需要下载各种软件，安装和升级的过程复杂
可扩展性	管理员可自由调整坐席数量	需要重新走商务流程
安全性	美洽提供银行级的 SSL 加密传输，服务器由阿里云的顶级安全专家守护，拥有强壮的防攻击和防入侵能力	没有 SSL 加密，通常需要自行处理服务器安全问题
用户体验	美洽呈现给顾客和客服的界面设计简洁，表现优雅。使用体验舒适的软件是良好客户服务的基础	粗陋，大量复杂难懂的功能堆砌，有些软件甚至靠欺骗顾客来获取点击

入口

移动网站	美洽支持所有的 HTML5 手机浏览器，并且对频繁切换的网络环境有极好的适应性	用桌面的方式做手机，难用，经常掉线
桌面网站	设计优雅，兼容性好，提供页内和弹窗两种形式	通常只有弹窗一种形式，界面看上去像上个世纪的网页
移动应用 SDK	原生 SDK，可迅速让 iOS 和 Android 手机 App 拥有在线客服功能	不支持
微信接口	支持语音双向沟通，紧跟微信接口更新进行升级	通常只支持文字，接口升级缓慢
微博接口	支持新浪微博企业号私信双向沟通	不支持
自定义链接	可制作包含定向分配和来源标记的自定义对话链接	一般无法设置定向分配和来源标记
二维码	自动生成二维码，可印刷在线下海报等地方	不支持
外观自定义	美洽的网页插件和 SDK 均支持很大自由度的外观自定义，这可以让美洽更好的融入你的网站和应用。	只能从有限的模板中选择

对话

访问即接通	顾客在访问网页时，客服可随时和顾客说话，访问即接通	只能等待顾客主动发起对话
离线留言	留言时可添加图片	只能文字留言
图片消息	支持直接截图并粘贴图片进行发送 * [1]	只能选择本地硬盘中的图片
实时拍照	在手机上，顾客可实时拍照发送给客服	只能选择手机中已存在的照片
顾客输入预知	顾客在输入时，客服可实时看到顾客所输入的内容	实时性不高
语音消息	顾客在使用了美洽客服 SDK 的应用时，可直接向客服发送语音消息	不支持，只能打字

高级

快捷回复	客服可以在快捷回复里添加常用的话术，在对话中可快速调用	需要进多层菜单打开此功能
快速调用	客服在输入时，双手不用离开键盘即可模糊匹配快捷回复话术进行调用	只能用鼠标通过层层菜单点选
顾客行为流	查看顾客的所有活动记录和对话信息，在一个地方即可完成	需要在不同地方查看这些信息，难以拼成一条时间线来了解顾客行为
联系方式备注	美洽为顾客提供了记录顾客联系方式的功能，便于后续联系和跟进	有
预约状态	客服可以为顾客设置是否预约的状态，便于为已预约顾客进行进一步的服务	不支持
自定义字段	根据企业需要，可以选择为顾客创建自定义字段。比如订单号、收货地址、余额等	不支持
标签	通过标签系统，客服可以把顾客按预先设好的标签整理和分类 * [2]	不支持
黑名单	可添加恶意对话到黑名单	有
转接	客服无法处理顾客的问题时，可以通过转接功能转接给其他同事来解决，还可多方同时对话	转接之后就无法再参与多话了
顾客来路	美洽可以识别顾客的来源和渠道，是搜索某个关键字进来的还是扫描某个二维码进来的，一目了然	识别准确率通常不高
访问轨迹	美洽可以记录顾客在网站上访问的所有页面和停留时间	有
自定义事件	可以把一些顾客的关键行为设置为事件，当顾客做这些操作的时候，客服就可以在后台实时看到 * [2]	不支持
位置获取	美洽可通过付费的专业 IP 地址转换库和 HTML5 地址位置信息接口获取顾客的准确位置	通常只有简单 IP 地址转换库的查询结果
设备信息	美洽可以获取顾客的手机型号、操作系统、浏览器以及具体版本号	通常无法识别新的设备和软件
上线离线状态	美洽在顾客上线和离线状态的判断准确度上，是业界领先的	不够准确，不够实时

管理

对话分配方案	美洽提供多种对话分配方式，当有顾客到来时候，系统会按你的设置，自动分配给相关的客服	只支持基础的分配方案
定向分配	在二维码或链接入口中，可以预先设定好接待客服，通过这些入口到来的顾客会被定向分配	只支持简单的规则分配
客服工作排行	根据客服的多种工作统计，我们在美洽工作台显示了一个客服排行榜	无，需要下载原始数据自行进行分析
客服年度工作统计	在一张表上可以直观看出客服全年的工作强度统计	无，即使拥有原始数据也难以进行分析
客服评价	顾客可以为当前接待的客服进行打分，每个客服收到的打分结果会在统计中表现出来 * [2]	参评度通常很低
响应及时率统计	美洽会对每条消息的回复及时率做统计，在客服的统计中，可以查看到他的响应及时率信息 * [2]	不支持
对话分级	管理员可预先设定不同等级对话的条件，系统会自动对每条对话进行分级	部分有

报表

访问量统计	使用网页插件后，可以统计到网站的访问量信息。包括 Pageview、Userview 和 IP 量	部分有
对话统计	美洽会按系统预设好的对话分级来统计不同等级的对话数量。可按多种不同维度来查看	通常只提供原始数据，需要自行下载进行分析
多维度交叉分析	管理员可添加多个对话维度来做交叉分析。查看不同维度组合后的对话数量和质量统计 * [2]	通常只提供原始数据，需要自行下载进行分析，对管理员的数据分析技能有较高要求
转换流显示	美洽直观显示了顾客从访问到最终成功预约的所有转换率和流失率信息 * [2]	不支持
对话组合筛选	可按多种条件组合筛选来查看特定的对话内容	有
对话数据导出	对话数据可以 .CSV 格式导出到本地进行进一步分析和加工	有
客服工作统计导出	客服工作统计也可以导出到本地，便于统计和考核客服绩效等	部分有

* [1] 支持 Chrome、360 极速浏览器等 Webkit 核心的浏览器

* [2] 即将上线



扫描左侧二维码直接和美洽对话

了解更多，请联系我们

400 0031 322

team@meiqia.com

<https://meiqia.com>